

### BAB III

#### HASIL PENELITIAN

##### 3.1 Analisis Diskriptif Instrumen Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap subjek sebesar 140 subjek yang memenuhi kriteria inklusi dan eklusi penelitian. Berdasarkan hasil analisis seperti terlihat pada tabel berikut

**Tabel. 3 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan Pendidikan, jenis kelamin, usia, jenis pembayaran.**

| No | Variable                | N   | %    |
|----|-------------------------|-----|------|
| 1  | <b>Pendidikan</b>       |     |      |
|    | Tidak Tamat SD          | 5   | 3,6  |
|    | SD                      | 16  | 11,4 |
|    | SMP                     | 16  | 11,4 |
|    | SMA/ sederajat          | 58  | 41,5 |
|    | D3                      | 1   | 0,7  |
|    | S1/S2/S3                | 44  | 31,4 |
| 2  | <b>Jenis Kelamin</b>    |     |      |
|    | Laki-laki               | 68  | 48,6 |
|    | Perempuan               | 72  | 51,4 |
| 3  | <b>Usia</b>             |     |      |
|    | 15 – 35 tahun           | 66  | 47,1 |
|    | ≥ 36 tahun              | 74  | 52,9 |
| 4  | <b>Jenis Pembayaran</b> |     |      |
|    | BPJS                    | 133 | 95,0 |
|    | Umum                    | 7   | 5,0  |

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas pendidikan subjek adalah SMA/ sederajat sebesar 41.5% sedangkan sebagian kecil D3 sebesar 0,7%. Berdasarkan Jenis kelamin sebagian besar subjek adalah perempuan sebesar 51.4%. Berdasarkan usia mayoritas subjek berusia antara > 36 tahun sebesar

52,9%. Berdasarkan jenis pembayaran yang digunakan pasien dirumah sakit sebagian besar pembayaran dengan BPJS sebesar 95%.

### **3.1.1. Analisis Univariate**

Analisis univariat dilakukan terhadap variabel dan masing-masing indicator dalam variable serta pertanyaan-pertanyaan yang ada di masing-masing variabel. Berdasarkan masing-masing indicator yang meliputi indicator komunikasi medis/dokter, komunikasi SOP, Komunikasi pasien, Komunikasi implementasi, Komunikasi kompetensi, Komunika sikap dan prilaku. Indikator komunikasi medis/dokter terdiri dari 5 pertanyaan, komunikasi SOP terdiri dari 4 pertanyaan, Komunikasi pasien terdiri dari 5 pertanyaan, Komunikasi implementasi terdiri dari 3 pertanyaan, Komunikasi kompetensi terdiri dari 3 pertanyaan dan indicator komunikasi sikap dan prilaku terdiri dari 2 pertanyaan. Berdasarkan variabel *health communication soft skills* yang terdiri dari 22 pertanyaan dengan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju seperti terlihat pada distribusi table berikut:

**Tabel. 4 Distribusi Penyebaran Jawaban Subjek Penelitian pada Variabel *Communication Soft Skills***

| Variable | Distribusi jawaban         |                   |                   |             |                    | Total skor | Rerata skor |
|----------|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------|--------------------|------------|-------------|
|          | 1<br>(sangat tidak setuju) | 2<br>Tidak Setuju | 3<br>Cukup Setuju | 4<br>Setuju | 5<br>Sangat Setuju |            |             |
| X1.1.1   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 7 (5.0)           | 78 (55.7)   | 53 (37.9)          | 601        | 4.29        |
| X1.1.2   | 4 (2.9)                    | 9 (6.4)           | 31 (22.1)         | 63 (45.0)   | 33 (23.6)          | 532        | 3.80        |
| X1.1.3   | 1 (0.7)                    | 2 (1.4)           | 18 (12.9)         | 87 (62.1)   | 32 (22.9)          | 567        | 4.05        |
| X1.1.4   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 13 (9.3)          | 74 (52.9)   | 51 (36.4)          | 593        | 4.24        |
| X1.1.5   | 3 (2.1)                    | 3 (2.1)           | 11 (7.9)          | 84 (60.0)   | 39 (27.9)          | 573        | 4.09        |
| X1.1.6   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 9 (6.4)           | 84 (60.0)   | 46 (32.9)          | 594        | 4.24        |
| X1.1.7   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 9 (6.4)           | 71 (50.7)   | 58 (41.4)          | 604        | 4.31        |
| X1.1.8   | 1 (0.7)                    | 2 (1.4)           | 8 (5.7)           | 78 (55.7)   | 51 (36.4)          | 596        | 4.26        |
| X1.1.9   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 8 (5.7)           | 84 (60.0)   | 46 (32.9)          | 593        | 4.24        |
| X1.1.10  | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 9 (6.4)           | 73 (52.1)   | 57 (40.7)          | 605        | 4.32        |
| X1.1.11  | 4 (2.9)                    | 1 (0.7)           | 19 (13.6)         | 78 (55.7)   | 38 (27.1)          | 565        | 4.04        |
| X1.1.12  | 2 (1.4)                    | 3 (2.1)           | 16 (11.4)         | 84 (60.0)   | 35 (25.0)          | 567        | 4.05        |
| X1.1.13  | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 5 (3.6)           | 80 (57.1)   | 53 (37.9)          | 603        | 4.31        |
| X1.1.14  | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 14 (10.0)         | 76 (54.3)   | 49 (35.0)          | 592        | 4.23        |
| X1.1.15  | 2 (1.4)                    | 0 (0.0)           | 5 (3.6)           | 71 (50.7)   | 62 (44.3)          | 611        | 4.36        |
| X1.1.16  | 2 (1.4)                    | 3 (2.1)           | 16 (11.4)         | 67 (47.9)   | 52 (37.1)          | 584        | 4.17        |
| X1.1.17  | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 9 (6.4)           | 72 (51.4)   | 58 (41.4)          | 606        | 4.33        |
| X1.1.18  | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 21 (15.0)         | 71 (50.7)   | 46 (32.9)          | 580        | 4.14        |
| X1.1.19  | 2 (1.4)                    | 1 (0.7)           | 7 (5.0)           | 74 (52.9)   | 56 (40.0)          | 601        | 4.29        |
| X1.1.20  | 2 (1.4)                    | 0 (0.0)           | 8 (5.7)           | 69 (49.3)   | 61 (43.6)          | 607        | 4.34        |
| X1.1.21  | 2 (1.4)                    | 0 (0.0)           | 8 (5.7)           | 68 (48.6)   | 62 (44.3)          | 608        | 4.34        |
| X1.1.22  | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 11 (7.9)          | 70 (50.0)   | 58 (41.4)          | 604        | 4.31        |

Tabel 4 menunjukkan bahwa berdasarkan variable *health communication soft skills* yang meliputi indicator komunikasi medis/dokter, komunikasi SOP, Komunikasi pasien, Komunikasi implementasi, Komunikasi kompetensi, komunikas sikap dan prilaku. *range* jawaban subjek penelitian pada *point* tidak setuju dengan rentang antara minimal 1 (0.7%) dan maksimal 4 (2.9%). Subjek yang menjawab tidak setuju sebesar minimal 0 (0.0%) dan maksimal 9 (6.4%). Subjek yang menjawab cukup setuju pada range antara minimal 5 (3.6%) dan maksimal 31 (22.1%). Subjek yang menjawab setuju pada range antara minimal minimal 63 (45.0%) dan Maksimal 87 (62.1%). Subjek dengan jawaban sangat setuju pada rentang antara 32 (22.9) dan maksimal 62 (44.3%). Berdasarkan

rentang keseluruhan jawaban subjek rentang minimal pada jawaban tidak setuju dan maksimal pada jawaban setuju. Jawaban subjek yang mayoritas setuju pada pertanyaan **X1.1.3**.

Berdasarkan indikator komunikasi medis/dokter, komunikasi Sebagian besar menjawab setuju 87 (62.1%) subjek dan Sebagian kecil sangat tidak setuju 1 (0.7%). Berdasarkan indikator SOP Sebagian besar subjek menjawab setuju 84 (60.0%) dan tidak setuju 0 (0.0%). Berdasarkan indikator komunikasi pasien Sebagian besar subjek menjawab setuju 84 (60.0%) dan paling kecil menjawab tidak setuju 0 (0.0%). Berdasarkan indikator komunikasi implementasi paling besar menjawab setuju 72 (51.4%) dan paling kecil menjawab tidak setuju 0 (0.0%), berdasarkan indikator Komunikasi kompetensi sebagian besar menjawab setuju 74 (52.9%) dan paling kecil menjawab tidak setuju 0 (0.0%). Berdasarkan indikator Komunika sikap dan perilaku subjek menjawab paling banyak setuju 70 (50.0%) dan paling kecil menjawab sangat tidak setuju 0 (0.0%).

Berdasarkan variabel sarana dan prasarana rumah sakit yang terdiri dari 3 indikator Dimana indikator 1 Pelayanan umum dan pengobatan terdiri dari 7 pertanyaan. Indikator ke 2 Kelengkapan fisik fasilitas umum terdiri dari 6 pertanyaan dan indikator 3 kelengkapan fisik perawatan terdiri dari 4 pertanyaan dengan kriteria jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju seperti terlihat pada distribusi table berikut:

**Tabel. 5 Distribusi Frekuensi Sarana dan Prasarana Pelayanan Rumah Sakit**

| Variable | Distribusi jawaban         |                   |                   |             |                    | Total skor | Rerata skor |
|----------|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------|--------------------|------------|-------------|
|          | 1<br>(sangat tidak setuju) | 2<br>Tidak Setuju | 3<br>Cukup Setuju | 4<br>Setuju | 5<br>Sangat Setuju |            |             |
| X2.1.1   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 7 (5.0)           | 67 (47.9)   | 65 (46.4)          | 615        | 4.39        |
| X2.1.2   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 7 (5.0)           | 75 (53.6)   | 56 (40.0)          | 604        | 4.31        |
| X2.1.3   | 2 (1.4)                    | 1 (0.7)           | 19 (13.6)         | 60 (42.9)   | 58 (41.4)          | 591        | 4.22        |
| X2.1.4   | 2 (1.4)                    | 2 (1.4)           | 14 (10.0)         | 65 (46.4)   | 57 (40.7)          | 593        | 4.24        |
| X2.1.5   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 14 (10.0)         | 71 (50.7)   | 53 (37.9)          | 594        | 4.24        |
| X2.1.6   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 10 (7.1)          | 71 (50.7)   | 58 (41.4)          | 605        | 4.32        |
| X2.1.7   | 1 (0.7)                    | 2 (1.4)           | 12 (8.6)          | 69 (49.3)   | 56 (40.0)          | 597        | 4.26        |
| X2.2.1   | 0 (0.0)                    | 1 (0.7)           | 14 (10.0)         | 70 (50.0)   | 55 (39.3)          | 599        | 4.28        |
| X2.2.2   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 8 (5.7)           | 73 (52.1)   | 57 (40.7)          | 604        | 4.31        |
| X2.2.3   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 9 (6.4)           | 76 (54.3)   | 53 (37.9)          | 599        | 4.28        |
| X2.2.4   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 5 (3.6)           | 79 (56.4)   | 54 (38.6)          | 604        | 4.31        |
| X2.2.5   | 2 (1.4)                    | 1 (0.7)           | 16 (11.4)         | 67 (47.9)   | 54 (38.6)          | 590        | 4.21        |
| X2.2.6   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 16 (11.4)         | 67 (47.9)   | 55 (39.3)          | 594        | 4.24        |
| X2.3.1   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 13 (9.3)          | 66 (47.1)   | 60 (42.9)          | 604        | 4.31        |
| X2.3.2   | 2 (1.4)                    | 0 (0.0)           | 7 (5.0)           | 72 (51.4)   | 59 (42.1)          | 606        | 4.33        |
| X2.3.3   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 15 (10.7)         | 69 (49.3)   | 54 (38.6)          | 594        | 4.24        |
| X2.3.4   | 0 (0.0)                    | 3 (2.1)           | 17 (12.1)         | 67 (47.9)   | 53 (37.9)          | 590        | 4.21        |

Table 5 menunjukkan bahwa range jawaban subjek penelitian pada point sangat tidak setuju dengan rentang antara minimal 1 (0.7%) dan maksimal 2 (1.4%). Subjek yang menjawab tidak setuju sebesar minimal 0 (0.0%) dan maksimal 3 (2.1%). Subjek yang menjawab cukup setuju pada *range* antara minimal 5 (3.6%) dan maksimal 19 (13.6%). Subjek yang menjawab setuju pada range antara minimal minimal 60 (42.9%) dan Maksimal 79 (56.4%). Subjek dengan jawaban sangat setuju pada rentang antara 53 (37.9%) dan maksimal 65 (46.4%). Berdasarkan rentang keseluruhan jawaban subjek rentang minimal pada jawaban tidak setuju dan maksimal pada jawaban setuju. Jawaban subjek yang mayoritas setuju pada pertanyaan **X2.2.4**.

Berdasarkan indicator Pelayanan umum dan pengobatan Sebagian besar subjek menjawab setuju 75 (53.6%) dan Sebagian kecil menjawab tidak setuju 0 (0.0%). Berdasarkan kelengkapan fisik fasilitas umum, Sebagian besar subjek

menjawab setuju sebesar 79 (56.4) dan paling kecil menjawab sangat tidak setuju 0 (0.0%). Berdasarkan kelengkapan fisik perawatan Sebagian besar subjek menjawab setuju sebesar 72 (51.4) sedangkan yang paling kecil menjawab sangat tidak setuju sebesar 0 (0.0%).

Berdasarkan indicator penganangan keluhan pasien di rumah sakit yang terdiri dari 6 pertanyaan yang meliputi jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju seperti terlihat pada distribusi table berikut:

**Tabel. 6 Distribusi Penyebaran Jawaban Subjek Penelitian pada Variable *Complaint Handling* Pelayanan Rumah Sakit.**

| Variable    | Distribusi jawaban         |                   |                   |             |                    | Total skor | Rerata skor |
|-------------|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------|--------------------|------------|-------------|
|             | 1<br>(sangat tidak setuju) | 2<br>Tidak Setuju | 3<br>Cukup Setuju | 4<br>Setuju | 5<br>Sangat Setuju |            |             |
| <b>X3.1</b> | 0 (0.0)                    | 0 (0.0)           | 14 (10.0)         | 72 (51.4)   | 54 (38.6)          | 600        | 4.29        |
| <b>X3.2</b> | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 11 (7.9)          | 76 (54.3)   | 52 (37.1)          | 598        | 4.27        |
| <b>X3.3</b> | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 17 (12.1)         | 77 (55.0)   | 45 (32.1)          | 585        | 4.18        |
| <b>X3.4</b> | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 12 (8.6)          | 76 (54.3)   | 51 (36.4)          | 596        | 4.26        |
| <b>X3.5</b> | 0 (0.0)                    | 2 (1.4)           | 12 (8.6)          | 78 (55.7)   | 48 (34.3)          | 592        | 4.23        |
| <b>X3.6</b> | 0 (0.0)                    | 0 (0.0)           | 20 (14.3)         | 75 (53.6)   | 45 (32.1)          | 585        | 4.18        |

Tabel 6 menunjukkan bahwa range jawaban subjek penelitian pada point sangat tidak setuju dengan rentang antara minimal 0 (0.0%) dan maksimal 1 (0.7%). Subjek yang menjawab tidak setuju sebesar minimal 0 (0.0%) dan maksimal 2 (1.4%). Subjek yang menjawab cukup setuju pada *range* antara minimal 11 (7.9%) dan maksimal 20 (14.3%). Subjek yang menjawab setuju pada *range* antara minimal minimal 72 (51.4%) dan Maksimal 78 (55.7%). Subjek dengan jawaban sangat setuju pada rentang antara 45 (32.1%) dan maksimal 54 (38.6%). Berdasarkan rentang keseluruhan jawaban subjek rentang minimal pada jawaban

sangat tidak setuju dan tidak setuju serta maksimal pada jawaban setuju. Jawaban subjek yang mayoritas setuju pada pertanyaan X3.5.

Berdasarkan variabel kepuasan pelayanan pasien dirumah sakit yang terdiri dari 4 indikator yang meliputi indicator 1 terdiri dari 6 pertanyaan. Pada indicator ke 2 terdiri dari 9 pertanyaan. Pada indicator ke 3 terdiri dari 9 pertanyaan dan pada indicator ke 4 terdiri dari 5 pertanyaan. Untuk masing-masing jawaban pada subjek terdiri dari sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju seperti terlihat pada distribusi table berikut:

**Tabel. 7 Distribusi Penyebaran Jawaban Subjek Penelitian pada Variabel Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit**

| Variable | Distribusi jawaban         |                   |                   |             |                    | Total skor | Rerata skor |
|----------|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------|--------------------|------------|-------------|
|          | 1<br>(sangat tidak setuju) | 2<br>Tidak Setuju | 3<br>Cukup Setuju | 4<br>Setuju | 5<br>Sangat Setuju |            |             |
| X4.1.1   | 1 (0.7)                    | 3 (2.1)           | 30 (21.4)         | 69 (49.3)   | 37 (26.4)          | 558        | 3.99        |
| X4.1.2   | 2 (1.4)                    | 2 (1.4)           | 23 (16.4)         | 73 (52.1)   | 40 (28.6)          | 567        | 4.05        |
| X4.1.3   | 0 (0.0)                    | 1 (0.7)           | 30 (21.4)         | 74 (52.9)   | 35 (25.0)          | 563        | 4.02        |
| X4.1.4   | 1 (0.7)                    | 2 (1.4)           | 18 (12.9)         | 76 (54.3)   | 43 (30.7)          | 578        | 4.13        |
| X4.1.5   | 1 (0.7)                    | 2 (1.4)           | 16 (11.4)         | 78 (55.7)   | 43 (30.7)          | 580        | 4.14        |
| X4.1.6   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 9 (6.4)           | 82 (58.6)   | 47 (33.6)          | 593        | 4.24        |
| X4.2.1   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 12 (8.6)          | 66 (50.7)   | 61 (43.6)          | 606        | 4.33        |
| X4.2.2   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 12 (8.6)          | 69 (49.3)   | 58 (41.4)          | 603        | 4.31        |
| X4.2.3   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 12 (8.6)          | 70 (50.0)   | 57 (40.7)          | 602        | 4.30        |
| X4.2.4   | 2 (1.4)                    | 0 (0.0)           | 10 (6.4)          | 65 (46.4)   | 63 (45.0)          | 607        | 4.34        |
| X4.2.5   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 13 (9.3)          | 67 (47.9)   | 59 (42.1)          | 603        | 4.31        |
| X4.2.6   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 13 (9.3)          | 72 (51.4)   | 54 (38.6)          | 598        | 4.27        |
| X4.2.7   | 0 (0.0)                    | 0 (0.0)           | 17 (12.1)         | 73 (52.1)   | 50 (35.7)          | 593        | 4.24        |
| X4.2.8   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 13 (9.3)          | 68 (48.6)   | 58 (41.4)          | 602        | 4.30        |
| X4.2.9   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 6 (4.3)           | 68 (48.6)   | 65 (46.4)          | 616        | 4.40        |
| X4.3.1   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 10 (6.4)          | 62 (44.3)   | 67 (47.9)          | 614        | 4.39        |
| X4.3.2   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 15 (10.7)         | 63 (45.0)   | 61 (43.6)          | 603        | 4.31        |
| X4.3.3   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 12 (8.6)          | 69 (49.3)   | 57 (40.7)          | 600        | 4.29        |
| X4.3.4   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 12 (8.6)          | 71 (50.7)   | 55 (39.3)          | 598        | 4.27        |
| X4.3.5   | 2 (1.4)                    | 2 (1.4)           | 19 (13.6)         | 75 (53.6)   | 42 (30.0)          | 573        | 4.09        |
| X4.3.6   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 16 (11.4)         | 70 (50.0)   | 52 (37.1)          | 591        | 4.22        |
| X4.3.7   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 12 (8.6)          | 72 (51.4)   | 55 (39.3)          | 600        | 4.29        |
| X4.3.8   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 10 (6.4)          | 71 (50.7)   | 58 (41.4)          | 605        | 4.32        |
| X4.3.9   | 2 (1.4)                    | 0 (0.0)           | 16 (11.4)         | 71 (50.7)   | 51 (36.4)          | 589        | 4.21        |
| X4.4.1   | 1 (0.7)                    | 3 (2.1)           | 11 (7.9)          | 67 (47.9)   | 58 (41.4)          | 598        | 4.27        |
| X4.4.2   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 15 (10.7)         | 75 (53.6)   | 49 (35.0)          | 591        | 4.22        |
| X4.4.3   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 10 (6.4)          | 79 (56.4)   | 50 (35.7)          | 597        | 4.26        |
| X4.4.4   | 1 (0.7)                    | 1 (0.7)           | 13 (9.3)          | 78 (55.7)   | 47 (33.6)          | 589        | 4.21        |
| X4.4.5   | 1 (0.7)                    | 0 (0.0)           | 12 (8.6)          | 72 (51.4)   | 55 (39.3)          | 600        | 4.29        |

Tabel 7 menunjukkan bahwa range jawaban subjek penelitian pada point sangat tidak setuju dengan rentang antara minimal 0 (0.0%) dan maksimal 2 (1.4%). Subjek yang menjawab tidak setuju sebesar minimal 0 (0.0%) dan maksimal 3 (2.1%). Subjek yang menjawab cukup setuju pada range antara minimal 6 (4.3%)



dan maksimal 30 (21.4%). Subjek yang menjawab setuju pada range antara minimal minimal 62 (44.3%) dan Maksimal 82 (58.6%). Subjek dengan jawaban sangat setuju pada rentang antara 42 (30.0%) dan maksimal 67 (47.9%). Berdasarkan rentang keseluruhan jawaban subjek rentang minimal pada jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju serta maksimal pada jawaban setuju 74 (52.9) dan Sebagian kecil menjawab . Jawaban subjek yang mayoritas setuju pada pertanyaan **X4.1.6**.

Berdasarkan kepuasan pasien yang meliputi indikator Gawat darurat Sebagian besar subjek menjawab 0 (0.0%). Berdasarkan indikator Pelayanan dokter didapatkan Sebagian besar subjek menjawab setuju 73 (52.1%) dan paling kecil menjawab sangat tidak setuju 0 (0.0%). Berdasarkan indikator pelayanan perawat Sebagian besar subjek menjawab setuju 75 (53.6%) dan paling kecil menjawab sangat tidak setuju 0 (0.0%). Berdasarkan indikator pelayanan administratif Sebagian besar subjek menjawab setuju 79 (56.4%) dan paling kecil menjawab tidak setuju 0 (0.0%).

### **3.2 Hasil Uji Validitas**

Kegiatan penelitian yang dilakukan melalui beberapa proses tahapan penelitian yang meliputi tahap pengolahan data dan uji validitas variabel penelitian. Tahap pengolahan data dilakukan dengan pengkodean untuk masing-masing jawaban responden yang kemudian dilanjutkan dengan skoring untuk masing-masing pertanyaan. Skoring dilakukan untuk untuk mendapatkan nilai masing-masing pertanyaan dengan rentang 1-5. Untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas untuk setiap pertanyaan dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen untuk mengetahui apakah pertanyaan valid dan reliabel dengan uji *alfa cronbath*.

Uji validitas dan reliabilitas juga dilakukan terhadap indikator-indikator untuk setiap variabel penelitian yang dilakukan dengan nilai *loading factor* atau lamda ( $\lambda$ ).

Penentuan angka *loading factor* didasarkan pada nilai ambang batas lamda berdasarkan besaran sampel penelitian. Pada penelitian ini besar sampel yang digunakan sebesar 140 sampel dengan mengikuti kriteria penentuan validitas berikut:

| Factor loading | Jumlah sampel |
|----------------|---------------|
| 0,35           | 350           |
| 0,30           | 250           |
| 0,40           | 200           |
| 0,45           | 150           |
| 0,50           | 120           |
| 0,55           | 120           |
| 0,60           | 85            |
| 0,65           | 70            |
| 0,70           | 60            |
| 0,75           | 50            |

Sumber: Hair (2010)

Berdasarkan variabel yang dilakukan analisis data meliputi variabel *Communication Soft Skills*, sarana dan prasarana, penanganan keluhan dan kepuasan pasien. Berdasarkan variabel *Communication Soft Skills* yang meliputi indikator komunikasi medis/dokter, komunikasi SOP, Komunikasi pasien, Komunikasi implementasi, Komunikasi kompetensi, Komunika sikap dan perilaku. Berdasarkan sarana dan prasarana meliputi indikator indikator Pelayanan umum dan pengobatan, Kelengkapan fisik fasilitas umum, kelengkapan fisik perawatan. Berdasarkan penanganan keluhan yang meliputi indikator penerimaan keluhan, menangani keluhan, substansi keluhan, kecepatan menangani keluhan, kepuasan

penyelesaian keluhan. Berdasarkan kepuasan pasien yang meliputi indikator. Gawat darurat, Pelayanan dokter, Pelayanan perawat, dan Pelayanan administrasi.

### 3.2.1 Uji Validitas variabel *Communication Soft Skills*

Uji validitas dilakukan terhadap indicator variable *communication soft skills*. Berdasarkan hasil analisis *communication soft skills* yang meliputi indicator komunikasi medis, indicator komunikasi SOP, komunikasi pasien, komunikasi implementasi, komunikasi kompetensi, komunikasi sikap dan perilaku seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel. 8 Keadaan uji validitas dan reliabilitas masing-masing indikator dalam pengukuran *communication soft skills***

| <i>Communication soft skills</i> | Nilai lamda<br>$\lambda$ | Keterangan             |
|----------------------------------|--------------------------|------------------------|
| Komunikasai medis/dokter,        | 0.683                    | Valid & reliable       |
| Komunikasi SOP.                  | 0.420                    | Tidak Valid & reliable |
| Komunikasi pasien,               | 0.736                    | Valid & reliable       |
| Komunikasi implementasi          | 0.739                    | Valid & reliable       |
| Komunikasi kompetensi            | 0.658                    | Valid & reliable       |
| Komunikas sikap dan perilaku     | 0.462                    | Tidak Valid & reliable |

Berdasarkan hasil analisis validitas didapatkan bahwa indicator komunikasi medis/dokter didapatkan nilai  $\lambda = 0.683$  yang menunjukkan valid. Berdasarkan indikator komunikasi SOP menunjukkan nilai  $\lambda = 0.420$  yang menunjukkan tidak valid. Berdasarkan variabel Komunikasi pasien didapatkan nilai  $\lambda = 0.734$  yang menunjukkan variable valid. Berdasarkan Komunikasi implementasi didapatkan nilai  $\lambda = 0.739$  yang menunjukkan variable valid. Berdasarkan Komunikasi kompetensi didapatkan nilai  $\lambda = 0.658$  yang menunjukkan indicator valid dan berdasarkan Komunikas sikap dan perilaku didapatkan nilai  $\lambda = 0.462$  yang menunjukkan nilai tidak valid. Berdasarkan hasil tabel menunjukkan bahwa

indicator komunikasi SOP dan komunikasi sikap dan perilaku tidak valid sehingga tidak diikutkan dalam analisis lanjut.

Hasil analisis setelah dilakukan uji validitas untuk melakukan eliminasi masing-masing indicator didapatkan 4 indikator yang dimasukkan dalam analisis permodelan. Adapun hasil seperti terlihat table berikut:

**Tabel. 8a Keadaan uji validitas dan reliabilitas masing-masing indikator dalam pengukuran *communication soft skills* setelah eliminasi indikator tidak valid.**

| <i>Communication soft skills</i> | Nilai lamda<br>$\lambda$ | Keterangan       |
|----------------------------------|--------------------------|------------------|
| Komunikasai medis/dokter,        | 0.717                    | Valid & reliable |
| Komunikasi pasien,               | 0.736                    | Valid & reliable |
| Komunikasi implementasi          | 0.764                    | Valid & reliable |
| Komunikasi kompetensi            | 0.655                    | Valid & reliable |

Berdasarkan hasil analisis validitas didapatkan bahwa indicator komunikasi medis/dokter didapatkan nilai  $\lambda = 0.717$  yang menunjukkan valid. Variabel Komunikasi pasien didapatkan nilai  $\lambda = 0.736$  yang menunjukkan variable valid. Berdasarkan Komunikasi implementasi didapatkan nilai  $\lambda = 0.764$  yang menunjukkan variable valid. Berdasarkan Komunikasi kompetensi didapatkan nilai  $\lambda = 0.655$  yang menunjukkan indicator valid dan berdasarkan.

### 3.2.2 Validitas variabel sarana dan prasarana rumah sakit

Berdasarkan variabel pelayanan sarana prasarana yang meliputi indicator Pelayanan umum dan pengobatan, Kelengkapan fisik fasilitas umum, kelengkapan fisik perawatan yang dilakukan analisis uji validitas dan reliabilitas diperoleh hasil seperti tabel berikut:

**Tabel. 9 Keadaan Uji Validitas dan Reliabilitas Masing-Masing Indikator dalam Pengukuran Sarana dan Prasarana**

| Sarana dan Prasarana             | Nilai lamda ( $\lambda$ ) | Keterangan       |
|----------------------------------|---------------------------|------------------|
| Pelayanan umum dan pengobatan    | 0.852                     | Valid & reliable |
| Kelengkapan fisik fasilitas umum | 0.600                     | Valid & reliable |
| kelengkapan fisik perawatan      | 0.748                     | Valid & reliable |

Hasil uji validitas dan reliabilitas sarana dan prasarana didapatkan hasil bahwa indicator Pelayanan umum dan pengobatan didapatkan nilai  $\lambda = 0.852$  yang menunjukkan indicator valid. Berdasarkan Kelengkapan fisik fasilitas umum didapatkan nilai  $\lambda = 0.600$  yang menunjukkan bahwa indicator valid dan berdasarkan kelengkapan fisik perawatan didapatkan nilai  $\lambda = 0.748$  yang menunjukkan bahwa indicator valid.

Hasil analisis setelah dilakukan uji validitas untuk melakukan eliminasi masing-masing indicator didapatkan 3 indikator yang dimasukkan dalam analisis permodelan. Adapun hasil seperti terlihat table berikut:

**Tabel. 9a Keadaan Uji Validitas dan Reliabilitas Masing-Masing Indikator dalam Pengukuran Sarana dan Prasarana**

| Sarana dan Prasarana             | Nilai lamda ( $\lambda$ ) | Keterangan       |
|----------------------------------|---------------------------|------------------|
| Pelayanan umum dan pengobatan    | 0.854                     | Valid & reliable |
| Kelengkapan fisik fasilitas umum | 0.602                     | Valid & reliable |
| kelengkapan fisik perawatan      | 0.743                     | Valid & reliable |

Hasil uji validitas dan reliabilitas sarana dan prasarana didapatkan hasil bahwa indicator Pelayanan umum dan pengobatan didapatkan nilai  $\lambda = 0.854$  yang menunjukkan indicator valid. Berdasarkan Kelengkapan fisik fasilitas umum didapatkan nilai  $\lambda = 0.602$  yang menunjukkan bahwa indicator valid dan berdasarkan kelengkapan fisik perawatan didapatkan nilai  $\lambda = 0.743$  yang menunjukkan bahwa indicator valid.

### 3.2.3 Uji validitas variabel *complaint handling* pasien di rumah sakit

Uji validitas dan reliabilitas berdasarkan *Complaint handling* yang meliputi indicator penerimaan keluhan, menangani keluhan, substansi keluhan, kecepatan menangani keluhan, kepuasan penyelesaian keluhan, Solusi yang diberikan seperti terlihat pada table berikut:

**Tabel. 10 Keadaan Uji Validitas dan Reliabilitas Masing-Masing Indikator dalam Pengukuran Penanganan Keluhan/*Complaint Handling***

| Penanganan keluhan            | Nilai<br>lamda ( $\lambda$ ) | Keterangan       |
|-------------------------------|------------------------------|------------------|
| penerimaan keluhan            | 0.870                        | Valid & reliable |
| menangani keluhan             | 0.918                        | Valid & reliable |
| substansi keluhan             | 0.811                        | Valid & reliable |
| kecepatan menangani keluhan,  | 0.787                        | Valid & reliable |
| kepuasan penyelesaian keluhan | 0.715                        | Valid & reliable |
| Solusi yang diberikan         | 0.770                        | Valid & reliable |

Berdasarkan uji validitas pada indicator penanganan keluhan didapatkan hasil bahwa pada indicator penerimaan keluhan diperoleh hasil  $\lambda = 0.870$  yang dapat disimpulkan bahwa indicator valid. Berdasarkan menangani keluhan diperoleh hasil bahwa  $\lambda = 0.918$  yang dapat disimpulkan bahwa indicator valid. Berdasarkan substansi keluhan diperoleh hasil  $\lambda = 0.811$  yang dapat disimpulkan bahwa indicator valid. Berdasarkan kecepatan menangani keluhan diperoleh hasil  $\lambda = 0.787$  yang dapat disimpulkan bahwa indicator valid. Berdasarkan kepuasan penyelesaian keluhan diperoleh hasil  $\lambda = 0.715$  yang dapat disimpulkan bahwa indicator valid. Berdasarkan Solusi yang diberikan diperoleh  $\lambda = 0.770$  yang dapat disimpulkan bahwa indicator valid dan reliabel.

Hasil analisis setelah dilakukan uji validitas untuk melakukan eliminasi masing-masing indicator didapatkan 6 indikator yang dimasukan dalam analisis permodelan. Adapun hasil seperti terlihat table berikut:

**Tabel. 10a Keadaan Uji Validitas dan Reliabilitas Masing-Masing Indikator dalam Pengukuran Penanganan Keluhan/*Complaint Handling***

| Penanganan keluhan            | Nilai lamda ( $\lambda$ ) | Keterangan       |
|-------------------------------|---------------------------|------------------|
| penerimaan keluhan            | 0.856                     | Valid & reliable |
| menangani keluhan             | 0.905                     | Valid & reliable |
| substansi keluhan             | 0.819                     | Valid & reliable |
| kecepatan menangani keluhan,  | 0.802                     | Valid & reliable |
| kepuasan penyelesaian keluhan | 0.741                     | Valid & reliable |
| Solusi yang diberikan         | 0.733                     | Valid & reliable |

Berdasarkan uji validitas pada indikator penanganan keluhan didapatkan hasil bahwa pada indikator penerimaan keluhan diperoleh hasil  $\lambda = 0.856$  yang dapat disimpulkan bahwa indikator valid. Berdasarkan menangani keluhan diperoleh hasil bahwa  $\lambda = 0.905$  yang dapat disimpulkan bahwa indikator valid. Berdasarkan substansi keluhan diperoleh hasil  $\lambda = 0.819$  yang dapat disimpulkan bahwa indikator valid. Berdasarkan kecepatan menangani keluhan diperoleh hasil  $\lambda = 0.802$  yang dapat disimpulkan bahwa indikator valid. Berdasarkan kepuasan penyelesaian keluhan diperoleh hasil  $\lambda = 0.741$  yang dapat disimpulkan bahwa indikator valid. Berdasarkan Solusi yang diberikan diperoleh  $\lambda = 0.793$  yang dapat disimpulkan bahwa indikator valid dan reliabel.

#### 3.2.4 Uji Validitas variabel kepuasan pasien di rumah sakit

Uji validitas dan reliabilitas berdasarkan variable kepuasan pasien yang meliputi indikator Gawat darurat, Pelayanan dokter, Pelayanan perawat, dan Pelayanan administrasi seperti terlihat pada table berikut:

**Tabel. 11 Keadaan Uji Validitas dan Reliabilitas Masing-Masing Indikator dalam Pengukuran Kepuasan Pasien**

| Penanganan keluhan | Nilai lamda $\lambda$ | Keterangan |
|--------------------|-----------------------|------------|
|--------------------|-----------------------|------------|

|                        |       |                        |
|------------------------|-------|------------------------|
| Gawat darurat          | 0.463 | Tidak Valid & reliable |
| Pelayanan dokter       | 0.848 | Valid & reliable       |
| Pelayanan perawat      | 0.808 | Valid & reliable       |
| Pelayanan administrasi | 0.791 | Valid & reliable       |

Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas variable kepuasan pasien didapatkan hasil bahwa indicator gawat darurat diperoleh hasil  $\lambda = 0.463$  yang dapat disimpulkan bahwa indicator tidak valid dan reliabel. Berdasarkan indicator Pelayanan dokter diperoleh hasil nilai  $\lambda = 0.863$  yang dapat disimpulkan bahwa indicator valid. Berdasarkan indicator Pelayanan perawat diperoleh hasil nilai  $\lambda = 0.808$  yang dapat disimpulkan bahwa indicator valid dan berdasarkan indicator Pelayanan administrasi diperoleh hasil bahwa nilai  $\lambda = 0.719$  yang dapat disimpulkan bahwa indicator valid

Hasil analisis setelah dilakukan uji validitas untuk melakukan eliminasi masing-masing indicator didapatkan 3 indikator yang dimasukkan dalam analisis permodelan. Adapun hasil seperti terlihat table berikut:

**Tabel. 11a Keadaan Uji Validitas dan Reliabilitas Masing-Masing Indikator dalam Pengukuran Kepuasan Pasien**

| Penanganan keluhan     | Nilai lamda<br>$\lambda$ | Keterangan       |
|------------------------|--------------------------|------------------|
| Pelayanan dokter       | 0.845                    | Valid & reliable |
| Pelayanan perawat      | 0.828                    | Valid & reliable |
| Pelayanan administrasi | 0.805                    | Valid & reliable |

Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas variable kepuasan pasien didapatkan hasil bahwa indicator Pelayanan dokter diperoleh hasil nilai  $\lambda = 0.845$  yang dapat disimpulkan bahwa indicator valid. Berdasarkan indicator Pelayanan perawat diperoleh hasil nilai  $\lambda = 0.828$  yang dapat disimpulkan bahwa indicator



valid dan berdasarkan indicator Pelayanan administrasi diperoleh hasil bahwa nilai  $\lambda = 0.805$  yang dapat disimpulkan bahwa indicator valid

### 3.2.5. Analisis Inner model

Analisi inner model dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung variabel *health communication soft skills* terhadap variabel sarana dan prasarana, penanganan keluhan dan kinerja perawat dengan Tingkat kepercayaan 95% confidence interval.

**Tabel. 12 Pengaruh Variable *Communication Soft Skills*, Sarana Prasaranan dan *Complaint Handling* terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit (Direct Efek/Efek Langsung)**

| Variable                                                                     | Coeff. | T     | Sig.  | Kesimpulan                |
|------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|---------------------------|
| Pengaruh <i>Communication Soft Skills</i> terhadap <i>complaint handling</i> | 0.117  | 0,666 | 0.508 | Ho diterima<br>Ha ditolak |
| Pengaruh <i>Communication Soft Skills</i> terhadap kepuasan pasien           | 0.378  | 4.726 | 0.000 | Ho ditolak<br>Ha diterima |
| Pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien                           | 0.334  | 4.355 | 0.000 | Ho ditolak<br>Ha diterima |
| Pengaruh <i>complaint handling</i> terhadap kepuasan pasien                  | -0.110 | 1.092 | 0.275 | Ho diterima<br>Ha ditolak |

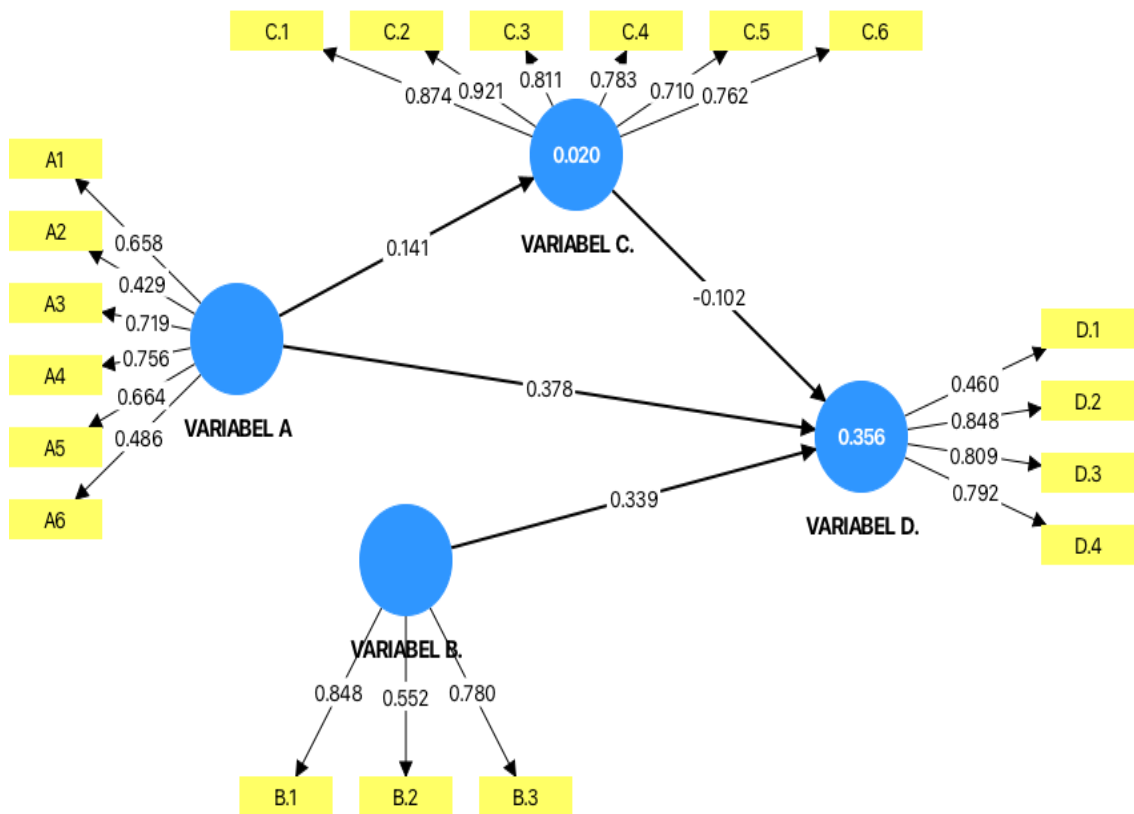
Berdasarkan tabel 12 diperoleh hasil bahwa pengaruh *Communication Soft Skills* terhadap penanganan keluhan diperoleh hasil bahwa  $t = 0.666$ ;  $p = 0.508$  yang menunjukkan bahwa Ho diterima dengan Kesimpulan bahwa *Communication Soft Skills* tidak signifikan memengaruhi *complaint handling*. Berdasarkan pengaruh *Communication Soft Skills* terhadap kepuasan pasien didapatkan bahwa  $t = 4.726$ ;  $p = 0.000$  yang menunjukkan bahwa Ho ditolak yang memiliki arti bahwa *Communication Soft Skills* signifikan mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan variabel sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien didapatkan hasil bahwa  $t = 4.355$ ;  $p = 0.000$  yang menunjukkan bahwa Ho di tolak,

sehingga variable sarana dan prasarana memiliki arti bahwa sarana dan prasarana rumah sakit signifikan mempengaruhi kepuasan pasien dirumah sakit. Berdasarkan variable *complaint handling* didapatkan hasil bahwa  $t = 1.092$ ;  $p = 0.275$  yang menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima, memiliki arti bahwa variabel *complaint handling* tidak signifikan memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit.

### **3.2.6. Analisis *Indirect Effect* (Efek Tidak Langsung)**

Analisis intermodial dilakukan terhadap variabel penelitian secara keseluruhan variabel penelitian untuk mengetahui validitas masing-masing variable dan indicator variabel. Tahap selanjutnya analisis intermodial dilakukan dengan melakukan eliminasi indicator-indikator yang tidak valid untuk mengetahui model yang sesuai pada penelitian ini. dan Analisis bivariat dilakukan terhadap variabel *Communication Soft Skills*, sarana dan prasarana, *complaint handling* terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan analisis intermodial dengan jalur analisis dampak *Communication Soft Skills* terhadap kepuasan pasien seperti pada gambar berikut:



**Gambar. 3.1** Hasil analisis permodelan dampak *Communication Soft Skills* (A) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit (D).  
Catatan

**Variabel A :** *Communication Soft Skills*

**Variabel B :** Sarana prasarana

**Variabel C :** *Complaint Handling*

**Variabel D :** Kepuasan Pasien

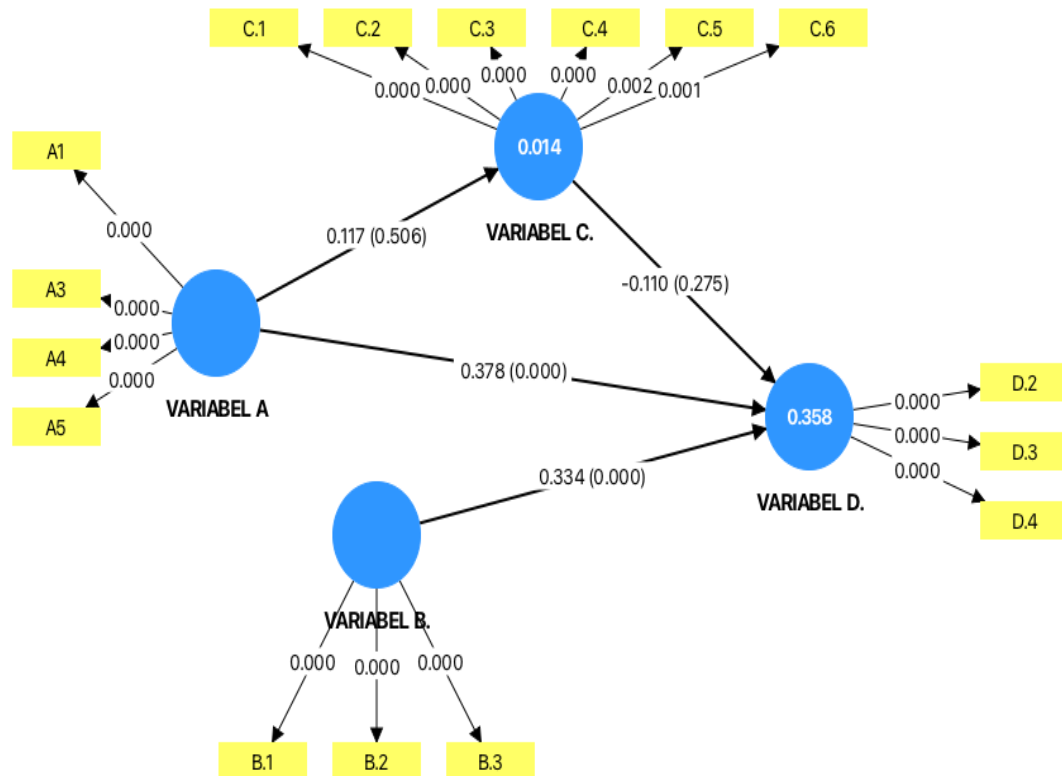
**Tabel. 13** Pengaruh Antara Variable *Communication Soft Skills* terhadap Variable *complaint handling* dan Kepuasan Pasien.

| Variable                                                                     | Gamma<br>( $\gamma$ ) | Keterangan           | Kesimpulan                |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|---------------------------|
| Pengaruh <i>Communication Soft Skills</i> terhadap <i>Complaint Handling</i> | 0.141                 | Tidak<br>Significant | Ho diterima<br>Ha ditolak |
| Pengaruh <i>Communication Soft Skills</i> terhadap kepuasan pasien           | 0.378                 | Signifikan           | Ho ditolak<br>Ha diterima |

|                                                             |        |                      |                           |
|-------------------------------------------------------------|--------|----------------------|---------------------------|
| Pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien          | 0.339  | Significant          | Ho ditolak<br>Ha diterima |
| Pengaruh <i>complaint handling</i> terhadap kepuasan pasien | -0.102 | Tidak<br>Significant | Ho diterima<br>Ha ditolak |

Berdasarkan hasil analisis permodelan antara variable *Communication Soft Skills*, *complaint handling* terhadap kepuasan pasien didapatkan hasil bahwa variable *Health Communication Soft Skills* tidak signifikan berpengaruh terhadap *complaint handling* ( $\lambda = 0.141$ ). Variabel *Communication Soft Skills* signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien ( $\lambda = 0.378$ ). Variable sarana prasarana signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien ( $\lambda = 0.339$ ). Variabel *complaint handling* tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien ( $\lambda = -0.102$ ). Berdasarkan hasil analisis model didapatkan bahwa *Communication Soft Skills* mempengaruhi kepuasan pasien dirumah sakit secara langsung rumah sakit.

Kemudian indikator yang tidak signifikan berkontribusi sebagai indikator maka tidak diikuti dalam analisis. Berdasarkan dari hasil validitas dan reliabilitas setelah melakukan eliminasi indikator-indikator yang tidak berkontribusi maka analisis seperti terlihat pada tabel berikut:



**Gambar. 3.2 Hasil analisis permodelan dampak *Communication soft skills* (X1) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.**

#### Catatan

**Variabel A : *Communication Soft Skills***

**Variabel B : Sarana prasarana**

**Variabel C : *Complaint Handling***

**Variabel D : Kepuasan Pasien**

**Tabel. 14 Pengaruh *Communication Soft Skills* terhadap kepuasan pasien**

| Variable                                                                     | Gamma<br>( $\gamma$ ) | Keterangan        | Kesimpulan                |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|
| Pengaruh <i>Communication Soft Skills</i> terhadap <i>complaint handling</i> | 0.117                 | Tidak Significant | Ho diterima<br>Ha ditolak |
| Pengaruh <i>Communication Soft Skills</i> terhadap kepuasan pasien           | 0.378                 | Signifikan        | Ho ditolak<br>Ha diterima |
| Pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien                           | 0.334                 | Significant       | Ho ditolak<br>Ha diterima |

|                                                                                                                                 |        |                   |                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------|---------------------------|
| Pengaruh <i>complaint handling</i> terhadap kepuasan pasien                                                                     | -0.110 | Tidak Significant | Ho diterima<br>Ha ditolak |
| Pengaruh <i>communication softskills</i> terhadap terhadap kepuasan pasien melalui variabel moderator <i>complaint handling</i> | -0.013 | Tidak Significant | Ho diterima<br>Ha ditolak |

Berdasarkan tabel 14 dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *communication soft skills* dengan *complaint handling* pasien  $\lambda = 0.117$  maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima yang memiliki arti bahwa *communication soft skills* tidak signifikan mempengaruhi *complaint handling*. Berdasarkan hubungan antara *communication soft skills* dengan kepuasan pasien terdapat hubungan yang signifikan antara *communication soft skills* dengan kepuasan pasien  $\lambda = 0.378$  yang dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak. Berdasarkan pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien diperoleh hasil bahwa sarana prasarana signifikan mempengaruhi kepuasan pasien  $\lambda = 0.334$  yang dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak. Berdasarkan *complaint handling* didapatkan hasil bahwa *complaint handling* tidak signifikan memengaruhi kepuasan pasien  $\lambda = -0.110$  yang dapat disimpulkan bahwa Ho diterima. Pengaruh *communication softskills* terhadap terhadap kepuasan pasien melalui variabel moderator *complaint handling*  $\lambda = -0.015$  sehingga Ho diterima Ha ditolak.